Cymdeithas Tai Newydd

GWNEUD CWYN

CYMDEITHAS TAI NEWYDD

Ty Cadarn
5 Village Way
Tongwynlais
Cardiff
CF15 7NE

Ffon: 02920 629 364
Ffacs: 0870 242 0674

E-bost: enquiries@newydd.co.uk

Amcanion Polisi

I sicrhau fod unrhyw gwsmer, tenant, cyflenwydd, partner neu aelod o'r cyhoedd sy'n anfodlon ar eu hymwneud â Newydd yn cael cyfle I drafod eu pryderon, ac fod Newydd yn cael cyfle i ymdrin â'r pryderon a ble mae'n angenrheidiol i unioni'r anfodlonrwydd.

Bydd Newydd yn trin cwynion fel cyfle i adolygu'i wasanaethau ac I chwilio am ffordd i wella'i bolisi a'i weithdrefn o ganlyniad i'r adborth o'r cwynion. Yr amcan yw sicrhau na fydd cwynion yn ailddigwydd os gellir osgoi hynny.

I ymateb yn ddiymdroi i gwynion ac i hysbysu'r cwynwyr am y cynnydd wrth drin eu cwyn a'u hawl i apelio neu i gyfeirio'u cwyn os byddant yn parhau'n anfodlon.

I fonitro'r rhesymau dros y cwynion a'u canlyniadau ac i gyflwyno'r wybodaeth i'r Bwrdd, ac i gyhoeddi crynodeb o'r wybodaeth ar berfformiad o bryd i'w gilydd gan gynnwys methiant cwynion I sefydlu themâu neu grynodiadau o gwynion oddi fewn i rannau penodol o'r gymuned.

Bydd bodlonrwydd gyda phroses cwynion yn cael ei fonitro I gynorthwyo i adnabod dulliau y gellir gwella'r polisi a'r weithdrefn.

Cyflawnir y polisi hwn drwy weithdrefn gwynion sy'n ddogfen fewnol at ddefnydd y staff ond a ellid ei darparu os gofynnir amdani.

GWEITHDREFN CWYNION

Mae'r weithdrefn hon yn datgan sut mae Newydd yn ymdrin â chwynion oddi wrth gwsmer, tenant, cyflenwydd, partner neu aelod o'r cyhoedd ynglŷn ag unrhyw agwedd ar ei wasanaeth.

Bydd aelod o'r staff, sydd fel arfer yn cyflawni'r gwasanaeth, yn ymdrin yn briodol â'r mwyafrif o'r cwynion. Bydd rhai amgylchiadau, fodd bynnag, pan ddylai cwyn gael ei hystyried a derbyn ymateb ffurfiol. Mae'r weithdrefn hon yn datgan sut y bydd y cwynion hyn yn cael eu trin.

Mynegi Cwynion

Gellir gwneud cwyn:

- Yn ysgrifenedig
- Wyneb yn wyneb
- Ar y ffôn
- Drwy trydydd parti (tebyg i gymdeithas tenantiaid, Aelodau Seneddol, cynghorydd lleol ayyb)

Cydnabod Cwynion

Rhaid cydnabod pob cwyn yn ysgrifenedig o fewn tri diwrnod gwaith o'i dderbyn. Ble mae'n bosibl bydd y llythyr cydnabod yn gosod allan dulliau o ymchwilio i'r gŵyn ac amserlen i ymateb i'r gŵyn.

Datrys Cwynion

Y Prif Weithredwr fydd yn gyfrifol am sicrhau fod pob cwyn wedi ei ymchwilio'n briodol ac ymateb wedi ei roi. Bydd y Prif Weithredwr yn dirprwyo'r ymchwiliad am bob cwyn i'r person mwyaf cymwys.

Yn y rhan fwyaf o achosion bydd cwynion yn cael eu hymchwilio ac ymateb yn cael ei roi iddynt o fewn deng niwrnod gwaith o fod wedi derbyn y gŵyn. Fodd bynnag ,drwy gytundeb rhwng y naill ochr a'r llall bydd yr amserlen yn cael ei hymestyn mewn rhai achosion. Os yw hyn yn angenrheidiol dywedir hynny wrth y person sy'n gwneud y gŵyn.

Bydd ymatebion i gwynion yn rhoi crynodeb clir o'r canlyniad a'r cynigion i ddatrys y gŵyn.

Apelio yn erbyn Penderfyniad

Gall y person sy'n gwneud y gŵyn apelio.

Adolygir y cais am apêl gan aelod o'r Bwrdd, bydd yr adolygiad yn ymchwilio os yw:

- Ymateb llawn a chymwys wedi ei roi i bob un o'r materion a godwyd.
- Ymdrechion gan swyddogion i ddatrys y gŵyn wedi eu dihysbyddu'n llwyr oddi fewn i'r pwerau a'r adnoddau sydd ar gael iddynt.
- Apêl i'r Bwrdd yn ychwanegu unrhyw werth at ddatrys y gŵyn.

Bydd yr adolygiad yn penderfynu ar un o dair ffordd o weithredu:

1. Cyfeirio'r gŵyn at y Bwrdd
2. Cyfeirio'r gŵyn yn ôl at y swyddogion a gofyn iddynt wneud ymdrech bellach i'w datrys.
3. Gwrthod y gŵyn ar y sail fod y swyddogion wedi ymdrin â'r gŵyn yn llawn ac mewn ffordd briodol ac na all apêl at y Bwrdd ychwanegu dim pellach at ddatrys y gŵyn.

Gwneir pob ymdrech i adolygu'r apeliadau o fewn deng niwrnod o'u derbyn.

Os cyfeirir y gŵyn i'r Bwrdd gall y person sy'n gwneud y gŵyn ddewis cael y Bwrdd cyfan i wrando ar yr apêl neu ddewis Panel Apeliadau i wneud hynny. Aelodau o'r panel fydd y Cadeirydd a dau aelod arall o'r Bwrdd wedi eu dethol gan y Cadeirydd. Mae'r Bwrdd cyfan yn golygu cyfarfod o'r Bwrdd â chworwm .

Gwneir pob ymdrech i glywed apeliadau o fewn pymtheg niwrnod gwaith o'r amser y penderfynwyd gyfeirio'r gŵyn i'r Bwrdd. Fodd bynnag mewn rhai achosion (ac mae hyn yn debyg o ddigwydd os oes angen cyfarfod o flaen y Bwrdd cyfan) neu drwy gydsyniad o'r ddwy ochr, gall yr amserlen hon gael ei hymestyn. Os bydd hyn yn angenrheidiol dywedir hynny wrth y person sy'n gwneud yr apêl.

Bydd penderfyniad y Bwrdd neu'r Panel Apêl yn cael ei gadarnhau mewn ysgrifen oddi fewn i bum niwrnod gwaith ar ôl gwneud y penderfyniad. Bydd y penderfyniad yn derfynol.

Apelio yn Erbyn Penderfyniadau

Os adolygir cyfeirio cwyn at y Bwrdd a hynny'n cael ei wrthod neu ar ôl i'r Bwrdd ymateb i apêl gall y person sy'n gwneud yr apêl gyfeirio'r gŵyn ynglŷn ag unrhyw fater a ddigwyddodd cyn 15 Gorffennaf 2005 i Lywodraeth Cynulliad Cymru a'r Ombwdsmon Tai Cymdeithasol Cymru. Gwnânt hwy ymchwilio i'r gŵyn ac ymateb i'r person sy'n gwneud y gŵyn yn unol â'i gweithdrefn cwynion.

Mewn rhai achosion bydd yr Ombwdsmon Tai Cymdeithasol yn ymdrin â chwynion na fu'r Polisi Cwynion hwn yn delio â nhw er y byddai cyfle i ymateb i gwynion cyn iddynt gael eu cyfeirio at yr Ombwdsmon yn cael ei werthfawrogi.

Cyfeiriadau a Gwybodaeth Cyswllt

Cymdeithas Tai Newydd

Ty Cadarn
5 Village Way
Tongwynlais
Cardiff
CF15 7NE

Ffôn: 02920 629364
Ffacs: 0870 2420674
E bost: enquiries@cadarn.co.uk
Gwefan: www.newydd.co.uk

Ombwdsmon Tai Cymdeithasol Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
Bridgend
CF35 5LJ

Ffôn: 01656 641150
Ffacs: 01656 641199
E bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
Gwefan: www.ombudsman-wales.org.uk

Llywodraeth Cynulliad Cymru

Rhydycar
Merthyr Tydfil
CF48 1UZ
Ffôn: 01685 729149
Ffacs: 01685 729549